

Program szkolenia

Komunikacja oparta o empatię

<https://bloomwise.pl/consulting/training/komunikacja-oparta-o-empatie>

Poniższy zakres stanowi bazę, którą możemy dopasować do specyfiki Twojej marki, zespołu i modelu pracy z klientem.

Moduł 1. Obserwacje

1.1 Komunikacja na poziomie FAKTU.

1.2 Model von Thuna, którym uchem słyszysz.

1.3 Praktyczny wymiar komunikacji nieantagonizującej.

1.4 Czym jest proces generalizacji: "zawsze, nigdy, za każdym razem" i czy służy budowaniu dobrych relacji?

1.5 Katalizatory konfliktu.

1.6 FUO & FUKO & GROW.

Moduł 2. Uczucia

2.1 Praca nad następującymi zagadnieniami:

- Na czym polega różnica między świadomością uczuć własnych a świadomością uczuć innych ludzi?
- Jak okazywać emocje?
- Jak odczytywać emocje u innych?
- Jak wpływać na emocje innych ludzi w sposób świadomy?
- Na czym polega gotowość do przyjmowania i wyrażania uczuć "pozytywnych" i "negatywnych"?
- Jak kierować swoim zachowaniem, gdy czujemy silne emocje?
- Czy da się kontrolować emocje?
- W jaki sposób korzystać z wiedzy o emocjach?

2.2 Stres – zbiór nieprzepracowanych uczuć, przekonań i paradygmatów:

- Nad czym możemy panować, a co jest poza naszą kontrolą?
- Praca z przekonaniami wywołującymi lęk.
- Techniki relaksacyjne.
- Profilaktyka radzenia sobie ze stresem - Mapa emocji Golemana

Moduł 3. Potrzeby

3.1 Proces empatyzacji w 4 krokach.

3.2 Jak dobrze zidentyfikować potrzeby ludzi w moim zespole?

3.3 Jak zadbać, by każdy w zespole czuł się jego integralną częścią?

3.4 Mindful leadership - wybrane elementy.

3.5 Kwadrat Ofmana w pracy zespołem.

Moduł 4. Prośby

4.1 TOC – w procesie działania i wprowadzania realnych zmian.

4.2 Feedback - konstruktywnie, czyli jak?

4.3 Czym jest metoda Radical Candor Kim Scott i czy można zrezygnować z „kanapki”

4.4 Asertywność – wyznaczanie własnych granic.